

施行件数350件を2人の受注担当者で対応。 コンタクトセンターによる分業化で営業利益2,000万円アップ。



奈良県五條市で二式場展開する
のが有限会社ながたに生花。全国的にも高齢化が進んでおり、人口二万八千人ながら、死亡数は五百人と死亡率が高い都市である。そんな中でもながたに生花の年間施行件数は三五〇件とシェア率は六十四パーセントを誇る。社員八名とパート社員三人でこの施行件数をこなしている。驚くべきは受注担当者が二人で、一人当たりの施行件数が年間一七〇件という数字である。これは一般的な葬儀社の約四倍近い数字である。しかし法定休日を実際にとれているという。では一体ながたに生花はどのようにして、これほどの施行件数をこなしながら、休みもとれているのだろうか。その秘密を紐解いていこう。

ながたに生花は一九六七年に社長が創業し、今に至る。当時は名前の通り葬儀社としてではなく、花屋として創業した。花の市場に仕入れに行っていたころ、そこで知り合った葬儀社から祭壇を借りて、葬儀の準備をすることが少しずつ増えていった。その葬儀社に「葬儀をしたら？」と声をかけられて、葬儀事業がスタート。事業をスタートしたころには様々な関連業者様に助けられてきた。人当たりのよく、決しておごらない社長の性格から、多くの人に選ばれるようになり今に至る。二〇〇四年には、五條市で初めて式場を建設し多くのご家族様にご利用いただくようになった。

そして二〇一七年には本館であるながたにホールから車で三分の



先にある古民家を購入。法要会館として使用していた。そこから船井総研とのお付き合いが始まり、まずはこの会館を家族葬式場へコンバートする提案を受けた。当時

▲法要会館のために購入した古民家を式場へコンバート。投資額は1000万円ながら、OPEN今年の施行件数は100件に。



はここを式場にするのは難しいだろうという理由から行わなかった。近隣住民への説明を行うとあっさり快諾をいただく。こうして家族葬式場は本館から車で三分のところにOPENした。普通だったら「本館の単価が落ちるのでは？」という考えにいたるが二つの理由で家族葬式場をオープンするに至った。

【理由①】

競合が家族葬で打ち出し、シェアをとられていた
↓家族葬の打ち出しによるシェアアップ

【理由②】

外注費が五百万円と、施行スタッフの外注費が大きかった
↓オペレーション効率アップによる一件あたりに携わる施行スタッフ数の削減

この二つの事実に対する狙いをもとに、本館の近くに式場をオープン。狙い通り施行件数は一〇パーセントに、外注費は五百万円削減すること成功。売上は横ばいながら、営業利益は十一千万円するまでになった。

構成比	2017年	2018年
ホール	47.4%	39.1%
公営斎場	46.5%	25.2%
家族葬式場	-	29.2%
自宅	1.2%	1.2%
直葬	3.2%	3.4%
その他	1.7%	1.9%

▲OPEN前後の構成比変化。少人数で回せる式場での件数が増えた。

なぜながたに生花は
葬儀規模を縮小しながら、
営業利益を残せるのか？

「えっ、受注担当者数二人だけで三五〇件施行してるの？」

タイトルをご覧になられた経営者の方は驚きだったことだろう。通常であれば考えられない数字である。葬儀社様にお聞きするのは、一担当者あたり年間受注はおおよそ四十〜五十件程度。ながたに生花はその四倍をこなす。しかも法定休日をしつかりと休みながら。それでも**営業利益は昨年よりも二千万円も伸ばしている**。一体なぜこのような数字を残すことができる

ているのか。それは「人時生産性への意識」にある。人時生産性は総粗利額を総労働時間で割った数字で、いかに少ない労働時間で大きな収益を生み出しているかというものである。つまり人を投下する時間を絞り、そのほかのものを外注およびテクノロジー化することによって、お客様の満足度を高めながら人時生産性を高めているのである。そしてながたに生花において、この働き方を可能にする一番の要因が、分業化である。ながたに生花では①搬送②打ち合わせ③通夜告別式④アフターをすべて別の担当者が行っている。受注担当は二名で、施行担当者は四名で施行を受けている。施行担当は四名で、通夜告別式を担当、

一般的な葬儀社の場合



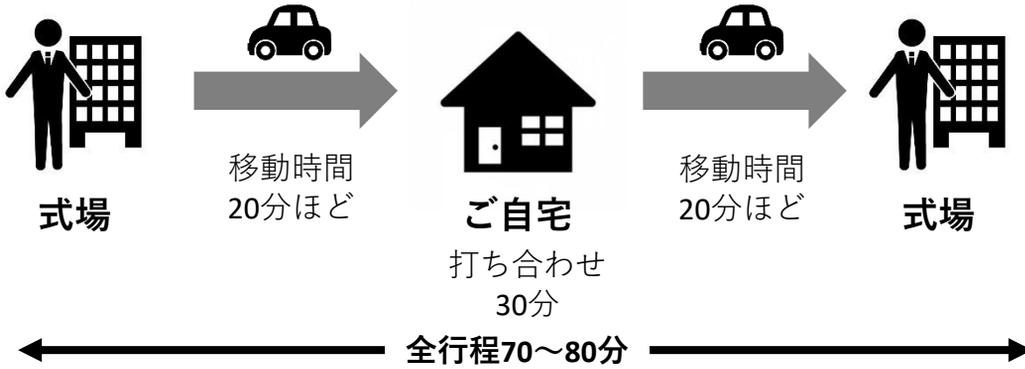
すべて1人の担当者が担当するため、1件入ると3日とられるのは当たり前で、さらに次の施行が入ると休みを返上して施行に入らなければならない。

ながたに生花の場合

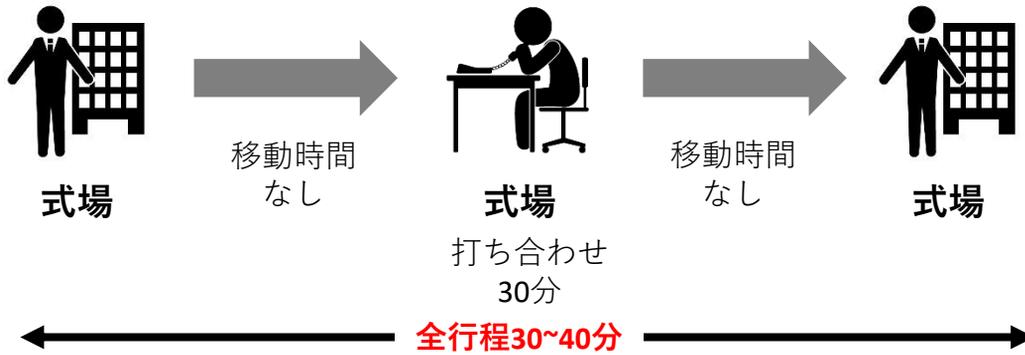


日程ごとに担当者が専用のシフトで分業して回しているため、施行の入り重なってもしっかりと休みが取れるようなシフト制になっている。さらに各所メイン以外は外注スタッフに依頼しているため、外注費を削るだけでさらなる収益化を図ることができる。

今までの訪問型アフターフォロー



電話によるアフターフォロー



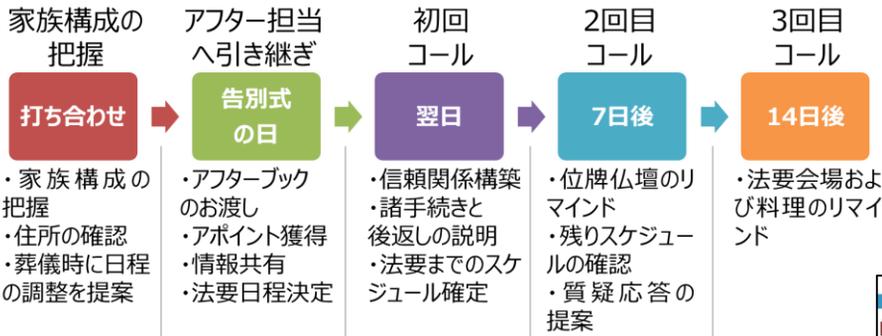
電話で行うメリット

- 訪問と比べ、移動時間でもう1件分フォローすることができる。
- 空き時間を売上につなげることができる。
- 1人当たり年300件近くフォローできる。
- より少ない時間でアポイントが可能。

移動時間を大幅に削減。
訪問一件に対し、同じ時間で二件対応できる電話対応。

通常、アフターを行っている葬儀社では、担当者か専任者か、ということはお置いておき、訪問型で行っていることがほとんどだろう。しかしまとまった移動時間が確保できなかったり、往復の移動時間がかかってしまったり、せっかく行っても留守の場合など様々な「時間」に関する問題が発生する。それを解消すべく取り上げるのがこの電話によるアフターフォローである。

電話によるアフターフォローの大きな流れは、まず担当者が自宅飾りの際に、アフターツールでご家族様と法要の日程、およびそれまでのスケジュールを確定する。



▲実際に使用しているツール

電話によるアフターフォローの流れ

あくまでアフター担当者と打ち合わせ担当者は別になるののでしっかりと情報共有の仕組みを整える必要がある。アフターを専属の担当者が行うため、施行担当者はすぐに次の施行に備えることができる。

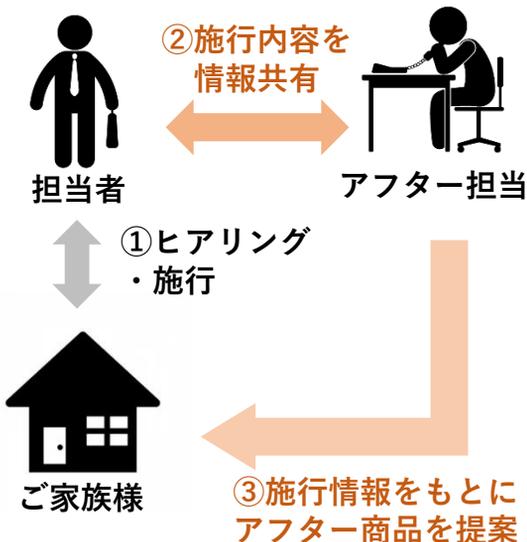
続いて、その翌日にアフターフォローの部署から電話で連絡を行うように伝える。そして翌日になるとアフターフォローの部署から電話を行うというのが基本的な流れだ。

ながたに生花の場合、この電話によるアフターフォローを担当するのが、家族葬式場の来館対応をするパート社員である。しかし来館される方はいつ来られるかわからない。事務機能は本社にあるため、家族葬式場は来館がなければやることなくなくなってしまふ。

そこで来館待ちをしながら生産性を高めることとして、アフターコールをかけていくことが決まった。

分業化+コンタクトセンター立ち上げで営業利益2千万円UP

電話でのアフターフォローにすることにより、アフターフォローが



集金時に一回だけ行っていた今までに比べて、**アフター粗利はなんと一千万円も増加**。しかも三五〇件をパートさんが一人でフォローしているため生産性向上に大いに寄与している。また受電も経理事務ではなくコンタクトセンターとして専任化することで、担当が電話に出る時間を削減。一部の担当者システム活用をサポートすることで**全員が情報共有をすることができ、しっかりと休みながら営業利益を伸ばすことができた**。



有限会社 **ながたに生花**
本社
〒637-0041
奈良県五條市本町1丁目5-15
<http://ch-nagatani.com/>

Company data

奈良は五條市という、3.5万人の町にある地域密着葬儀社。父が大切にしてきた謙虚さを大切に、アフターによるお客様満足度アップや古民家型家族葬式場の出店など時流にあわせてさらにご家族様に喜ばれる取り組みを行っている。

Profile

電話によるアフターフォローって本当はどうなの？

船井総研 なぜアフターフォローの強化をしようと考えたのか教えてくださいいただけますでしょうか。

専務 当時、初めての出店を考えていたのでいろんな葬儀社様の事例が知りたくて船井総研の門をたたいたのです。

船井総研 そうでしたね。最初は出店に向けて・・・ということでしたね。

専務 そうなんですよ。で、現状を色々お話ししたら、出店もそうだけど本丸の業績が落ちたら元も子もないという話になって。で、離脱客を減らすために家族葬の対応と満足度を落とさないようにアフターに力を入れようということになりました。

船井総研 出店しても本店が業績

落ちたらしょうがないですもんね。

専務 そうなんですよね。当時、私も出店のことばかり考えていたので、今のエリアのことはあまり考えてなくて。ハツとしました。

船井総研 それでアフターコールをやってる葬儀社の話が出たんですしたよね。

専務 そうなんです。アフターは今までやったことがなくて。日々お仕事をいただいていると施行担当者はもちろん、受注担当者はアフターに時間がかかってしまうので。船井総研さんにアフターしましょうと言われて、来たかと思いましたがね。笑

船井総研 そうでしたね。笑
専務 そこで生産性を高めるために、電話でアフターフォローをやるうというご提案をいただいで採用したパートさんに電話の仕方を覚えてもらいました。

素人だったのですが、今ままでなかったアフターツールを作成しマニユアル化することで意外と簡単に行うことができました。

船井総研 実際にスタートしてみても、どうでしょうか？

専務 今だから言いますが、ほんとに最初はできるのかと思います。だって電話ですよ？絶対、対面じゃなきゃ無理だろうって。

でもやってみたら、予想していた以上にできるものなのです。さらには、今までになかったアフター提携先をアフター商材ごとに整理してそれぞれ提携先を作りました。その結果、今年はアフターだけで粗利が一千万円上がる予定です。

しかも、さらに良かったことは、アフターフォローの電話の中で、葬儀中の喜びの声や、葬儀のときに発生した問題をお客様からお話

を聞けるので、お客様アンケートの代わりにもなっていることです。「本当にながたにさんでよかったです」という声をアフターフォロー

担当から、スタッフにフィードバックできるので、モチベーションアップにも繋がっています。

船井総研 それはステキですね。

粗利が一千万円アップの見通しとありましたが、実際はどのような商品が売れているのでしょうか？

専務 まず一件目の電話で仏壇が

提携先	提供商品	提供地域	所在地	TEL	提携	手数料
	仏壇・仏具		和歌山			10%
	仏具品		奈良県			0%
	仏具品		奈良県			0%
	仏出し・喪事		奈良県			12%
	仏出し・喪事		奈良県			0%
	仏出し・喪事		奈良県			0%
	仏出し・喪事		奈良県			0%
	仏出し・喪事		奈良県			0%
	仏出し・喪事		奈良県			0%
	仏出し		大阪市			10%
	葬石		奈良県			0%
	葬石		奈良県			0%
	法律相談		兵庫県			10%
	遺品・生前整理		奈良県			5~10%
	喪中はがき					60%
	喪中はがき					0%
	喪中はがき					0%
	墓陪					
	葬儀の代行依頼					
	葬物					10%
	葬花					
	葬儀執事					
	葬儀銀行					
	土地売買					
	土地売買					
	住宅解体					
	住宅解体					

▲提携先一覧表。16商材27提携先ある。

成約したときは本当に驚きました。それから今まで提案していなかった後返しも提案するようになり、アフター専任が一人いるだけであり提案の幅が広がりました。あとは思ってもみなかったことで、火葬や一日葬と意外と相性がよく、相続関係でお仕事をくださります。そのため低単価でも別のキャッシュポイントを作れるようになり葬儀単価が下落しても利益を残せるようになりました。

船井総研 そうなんですね。これから専務の目指すところはなんでしょう？

専務 今回はアフターでしたが、こうやって働きやすい環境を整えながら収益を最大化できるようになってきたので、次はさらなる拡大を図っていききたいです。

船井総研 ありがとうございます。

先着限定30席のみ

げで**営業利益2,000万円UP**事例を大公開！

向上セミナー

船井総合研究所 東京本社

本セミナーで聞けること

Point
1

**ながたに生花の働き方を
すべてお聞きできます**

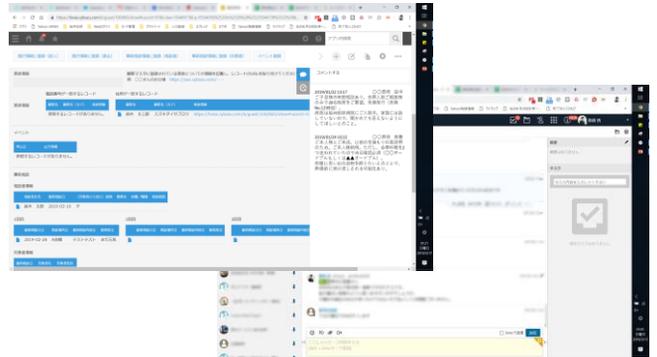
実際にどのように受け渡ししながら施行を行っているのか、事例を交えながらお伝えさせていただきます。



Point
2

**分業していくために必要な
デジタル化事例をお伝えします**

分業における最も大きな壁は情報共有。具体的に何を使ってどのように共有しているのか事例をご紹介します。



Point
3

**アフター収益を伸ばすための
アフターコールの秘密を大公開**

船井総研のお付き合い先葬儀社で行っている、訪問よりも受注率が高くなるアフターコールの手法をお伝えします。



Point
4

**実際のコンタクトセンターの
事例を余すことなくお伝えします**

それぞれの役割における業務範囲や受注担当から施行担当・施行担当からアフター担当への引継ぎ時の情報共有方法をお伝えします。



先着30席限定お申し込みは今すぐ添付のお申し込み用紙から

働き方を改革をしていきたいとお考えの経営者様へ。
実際のコンタクトセンター立ち上げ事例が聞けるセミナー。

施行件数350件の葬儀社がコンタクトセンター立ち上

葬祭業生産性

2019年11月12日 (火) 友引前

当日のスケジュール(予定)

第1講座

13:00
～
13:30

「これからの葬儀社の働き方とは」
株式会社船井総合研究所
グループマネージャー
光田卓司

- ◆ 葬儀社の働き方のイマ
- ◆ 1施行1担当制から分業制へ
- ◆ 働き方改革関連法を解説
など



第2講座

13:40
～
14:40

「ながたに生花の分業化とは」
有限会社ながたに生花
専務取締役 長谷真人氏

- ◆ ながたに生花の軌跡
- ◆ アフターコールの事例
- ◆ 分業体制について

など



第3講座

14:50
～
16:00

「生産性が高めながら休日取得ができる
分業化の実例とは」
株式会社船井総合研究所
チームリーダー
赤荻透

- ◆ 受注できるアフターコールの
設計図
- ◆ 情報共有の仕組化
- ◆ お客様満足度を下げない情報
共有方法
など



第4講座

16:10
～
16:30

「生産性を高めるために
「コンタクトセンター」を立ち上げよ」
株式会社船井総合研究所
グループマネージャー
光田卓司

- ◆ 葬儀社が立ち上げるべきコンタクトセン
ターとは
- ◆ 働き方改革を行うための分業化

など

本セミナーはこんなお悩みを解消します。

- 施行単価の下落に困っている。
- 火葬・1日葬が増え、1件当たりの利益が伸びない。
- 売上があがっても利益が残らない。
- 1件当たりのアフター粗利が10万円以下である。 など

コンタクトセンターはこれらのお悩みを解消するお手伝いをします。

▽Webからのお申し込みなら▽
スマートフォンのカメラで読み込み





Funai Soken

日時・会場

東京会場
 2019年 11月12日(火)
 船井総合研究所 東京本社
 〒100-0005
 東京都千代田区丸の内1-6-6 日本生命丸の内ビル21階
 JR「東京駅」丸の内北口より徒歩1分

開催時間 開始 終了
13:00 ▶ 16:30 (受付12:30より)

諸事情により、やむを得ず会場を変更する場合がございますので、会場は受講票にてご確認ください。
 また最少催行人数に満たない場合、中止させていただく場合がございます。尚、中止の際、交通費の払戻し手数料等のお支払いはいたしませんので、ご了承ください。

受講料

一般企業 税抜 40,000円 (税込 44,000円) / 一名様 **会員企業** 税抜 32,000円 (税込 35,200円) / 一名様
 ※ご入金の際は、税込金額でのお振込をお願いいたします。
 ●受講料のお振込みは、お申込み後速やかにお願いいたします。 ●ご入金確認後、受講票の案内をもってセミナー受付とさせていただきます。
 ●万一、開催4営業日前までに受講票の案内が届かない場合や、セミナー開催4営業日前までにお振込みできない場合は、下記へご連絡ください。なお、ご入金を確認できない場合は、お申込みを取消させていただく場合がございます。 ●ご参加を取り消される場合は、開催日より3営業日(土・日・祝除く)前の17時迄にお電話にて下記申し込み担当者までご連絡くださいますようお願いいたします。それ以後のお取消の場合は、受講料の50%、当日および無断欠席の場合は、100%をキャンセル料として申し受けますのでご注意ください。
 ●会員企業様とはFUNAIメンバーズPlus、各業種別研究会にご入会中の企業様です。

お申込方法

WEBからのお申込み 下記QRコードよりお申込みください。クレジット決済が可能です。
 受講票はWEB上でご確認いただけます。
FAXからのお申込み 入金確認後、受講票と地図を郵送いたします。
 お振込いただいたにも関わらずお手元に届かない場合は、下記担当者までご連絡ください。

お振込先

下記口座に直接お振込ください。
お振込先 三井住友銀行(0009)近畿第一支店(974)普通 No.5785763 口座名義:カ)フナイソウゴウケンキユウシヨ セミナーグチ
 お振込口座は当セミナー専用の振込先口座でございます。 ※お振込手数料はお客様のご負担とさせていただきます。

お問合せ

明日のグレートカンパニーを創る **株式会社 船井総合研究所**
TEL 0120-964-000 (平日9:30~17:30) **FAX 0120-964-111** (24時間対応)
 ●申込みに関するお問合せ: 櫻田(さくらだ) ●内容に関するお問合せ: 車(くるま)

ご入金確認後、受講票の案内をもってセミナー受付とさせていただきます。 お問合せNo. S040242 担当 櫻田 宛

葬祭業生産性向上セミナー1911 FAX:0120-964-111

フリガナ	業種	フリガナ	役職	年齢
会社名		代表者名		
会社住所		フリガナ	役職	
TEL	()	ご連絡担当者		
FAX	()	E-mail	@	
		HP	http://	

ご参加者氏名	フリガナ	役職	年齢	フリガナ	役職	年齢
	フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ
	フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ	フリガナ

今、このお申し込み用紙を手に入れている方は、間違いなく業績アップに真剣に取り組んでいる数少ない方々の1人だと思えます。
 そんな勉強熱心なあなた様は今現在、経営状況等にどのようなお悩みをお持ちでしょうか? 下記に現状の課題をできるだけ具体的に整理してください。

上記の課題解決に向け、今回のセミナーにご参加される方に限り、無料個別経営相談を行います。(どちらかにをお付けください。)

セミナー当日、無料個別経営相談を希望する。
 セミナー後日、無料個別経営相談を希望する。(希望日 月 日頃)

ご入会中の弊社研究会があればをお付けください。

FUNAIメンバーズPlus その他各種研究会(研究会)

【個人情報に関する取り扱いについて】
 1.申込用紙に記載されたお客様の情報は、セミナーのご案内といった船井総研グループ各社の営業活動やアンケート等に使用することがあります。(ご案内は代表者様宛にお送りすることがあります)法令で定める場合のほか、お客様の承諾なしに他の目的に使用いたしません。
 2.お客様の情報管理につきましては船井総研グループ全体で管理いたします。詳しくはホームページをご確認ください。
 3.セミナーのご案内時に、いただきました住所・貴社名・部署・役職・ご担当者氏名を船井総研グループが個人情報の管理について事前に調査した上で契約しましたダイレクトメール発送代行会社に発送データとして預託することがございます。
 4.必要となる情報(会社名・氏名・電話番号)をご提供いただけない場合は、お申込のご連絡や受講票の発送等ができない等、お手続きができない場合がございます。
 5.お客様の個人情報に関する開示、訂正、追加、停止又は削除につきましては、船井総研コーポレートリレーションズ・顧客データ管理チーム(TEL06-6204-4666)までご連絡ください。
 【個人情報に関するお問い合わせ】
 株式会社船井総研ホールディングス 総務部法務課(TEL03-6212-2924)



お申込みはこちらから

※ご提供いただいた住所宛のダイレクトメールの発送を希望されたいときは、を入れて当社宛にご連絡ください。 **ダイレクトメールの発送を希望しません**